

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN
RAWAT JALAN DI BALAI BESAR KESEHATAN PARU MASYARAKAT
(BBKPM) SURAKARTA**

TESIS

**Diajukan Kepada
Program Studi Magister Manajemen
Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Magister dalam Ilmu Manajemen Rumah Sakit**



OLEH :

UMI ARIFAH

NIM : P 100 100 035

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2013

NOTA PEMBIMBING I

Drs. Wiyadi, MM, Ph.D
Dosen Program Studi Magister Manajemen
Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Nota Dinas
Hal : Tesis Saudari Umi Arifah

Kepada Yth.
Ketua Program Studi Magister Manajemen
Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Assalamu'alaikum wr.wb

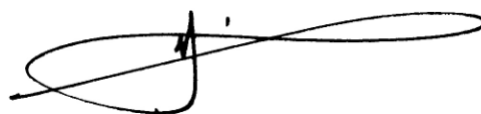
Setelah membaca, meneliti, mengoreksi dan mengadakan perbaikan seperlunya terhadap Tesis saudara :

| | |
|-------------|---|
| Nama | : Umi Arifah |
| NIM | : P100100035 |
| Konsentrasi | : Manajemen Rumah Sakit |
| Judul | : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Balai Besar Kesehatan Paru Masyarakat (BBKPM) Surakarta |

Dengan ini kami menilai tesis tersebut dapat disetujui untuk diajukan dalam sidang ujian tesis pada program studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta

Surakarta, 12 Oktober 2012

Pembimbing



Drs. Wiyadi, MM, Ph.D

NOTA PEMBIMBING II

Drs. Ahmad Mardalis, MBA
Dosen Program Studi Magister Manajemen
Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Nota Dinas
Hal : Tesis Saudari Umi Arifah

Kepada Yth.
Ketua Program Studi Magister Manajemen
Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Assalamu'alaikum wr.wb

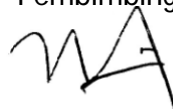
Setelah membaca, meneliti, mengoreksi dan mengadakan perbaikan seperlunya terhadap Tesis saudara :

| | |
|-------------|---|
| Nama | : Umi Arifah |
| NIM | : P100100035 |
| Konsentrasi | : Manajemen Rumah Sakit |
| Judul | : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Balai Besar Kesehatan Paru Masyarakat (BBKPM) Surakarta |

Dengan ini kami menilai tesis tersebut dapat disetujui untuk diajukan dalam sidang ujian tesis pada program studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta

Surakarta, 12 Oktober 2012

Pembimbing



Drs. Ahmad Mardalis, SE., MBA

TESIS BERJUDUL
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI BALAI BESAR
KESEHATAN PARU MASYARAKAT (BBKPM) SURAKARTA

yang dipersiapkan dan disusun oleh

UMI ARIFAH

telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

pada tanggal 26 November 2012

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Pembimbing Utama



Drs. Wiyadi, M.M., Ph.D.

Anggota Dewan Penguji Lain



Dr. Triyono, M.Si

Pembimbing Pendamping I



Drs. Ahmad Mardalis, S.E., M.B.A.

Pembimbing Pendamping II

Surakarta, 14 Januari 2013

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Fakultas Pascasarjana

Direktur,



Prof. Dr. Khudzaifah Dimiyati, S.H., M.Hum.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Umi Arifah

NIM : P100100035

Konsentrasi : Manajemen Rumah Sakit

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Balai Besar Kesehatan Paru Masyarakat (BBKPM) Surakarta

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Tesis yang saya serahkan ini benar-benar hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang telah saya jelaskan sumbernya. Apabila di kemudian hari terbukti tesis ini jiplakan, gelar yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 14 Januari 2013

Yang Membuat Pernyataan



UMI ARIFAH

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan mengucapkan rasa syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia yang telah dilimpahkan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan judul: "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Balai Besar Kesehatan Paru Masyarakat (BBKPM) Surakarta"

Dalam penulisan tesis ini, penulis menyadari bahwa ini semua tidak lepas dari bantuan baik yang berupa moril maupun materiil serta kerja sama berbagai pihak. Untuk itu penulis dengan segala kerendahan hati menyampaikan penghargaan dan terima kasih tiada terhingga kepada:

1. Prof Dr. H. Bambang Setiaji, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta
2. Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta atas kesempatan yang diberikan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Drs. Wiyadi, MM, Ph.D, selaku Pembimbing I atas nasehat yang diberikan dalam penyusunan tesis ini.
4. Drs. Ahmad Mardalis, SE, MBA, selaku Pembimbing II, atas saran dan bimbingannya dalam penyusunan tesis ini.
5. Direktur Balai Besar Kesehatan Paru Masyarakat, atas ijin lokasi penelitian dan bantuannya dalam penyusunan tesis ini.

6. Segenap responden yang telah menjadi responden dalam penelitian ini.

Semoga tesis ini bisa bermanfaat bagi penulis di masa akan datang dan dapat sebagai literatur penelitian selanjutnya. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan baik dalam penulisan maupun penyajiannya, untuk itu saran dan kritikan yang membangun semoga dapat berguna untuk perbaikan selanjutnya. Penulis berharap semoga karya ini bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak yang memerlukannya serta menjadi awal kesuksesan pada langkah selanjutnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, 14 Januari 2013

Penulis

ABSTRAK

UMI ARIFAH. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Balai Besar Kesehatan Paru Masyarakat (BBKPM) Surakarta

Tujuan penelitian : Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari : *profesionalism, reliability, attitudes, accessibility, service recovery* dan *servicecape* terhadap kepuasan pasien rawat jalan di BBKPM Surakarta. Menganalisis pengaruh variabel yang dominan dari kualitas pelayanan (*profesionalism, reliability, attitudes, accessibility, service recovery* dan *servicecape*) terhadap kepuasan pasien rawat jalan di BBKPM Surakarta

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode survey dan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang menggunakan pelayanan di BBKPM Surakarta. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan sampel sebanyak 100 orang. Pengumpulan data dengan menyebarkan kuesionare. Jenis dan sumber data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda, uji t, uji F dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa :

Profesionalism, Reliability, Attitudes, Accessibility, Service recovery , Servicecape berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Variabel *servicecape* merupakan variabel yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien. Dari hasil penelitian ini implikasi terpenting yang didapatkan adalah bahwa dimensi kualitas yang diteliti berpengaruh terhadap kepuasan pasien sehingga dimensi kualitas tersebut perlu dipertahankan dan diperbaiki terus menerus untuk menjaga kualitas pelayanan yang baik dan meningkatkan kepuasan pasien. Tanggapan pasien terhadap kondisi fisik dan lingkungan penyedia jasa kesehatan baik fasilitas, peralatan dan penampilan petugas merupakan hal yang sangat besar pengaruhnya terhadap kepuasan pasien sehingga perlu ditingkatkan terus menerus.

Kata Kunci : profesionalism, reliability, attitudes, accesibility, service recovery, servicecape dan kepuasan pasien.

ABSTRACT

UMI ARIFAH. Effect of Service Quality to Patient Satisfaction in Center for Lung Health Organization (BBKPM) Surakarta

The purpose of this research: 1). to analyze the effect of service quality consisting of professionalism, reliability, attitudes, accessibility, service recovery and servicecape to patient satisfaction in BBKPM Surakarta. 2). to analyze variable that has dominant effect on patient satisfaction in BBKPM Surakarta.

This research is quantitative with cross sectional approach. The population is all outpatients who use services at BBKPM Surakarta. The sampling technique using purposive sampling with a sample of 100 people. Collecting data using questionnaires and documentary study. Types and sources of data used are primary data and secondary data. Data analysis techniques using multiple linear regression, t test, F test and the coefficient of determination. The research show :

Professionalism, Reliability, Attitudes , Accessibility ,Service recovery , Servicecape effect positive and significant to patient satisfaction. *Servicecape* has a dominant variable who effect on patient satisfaction.

From the result of this research, the most important implication is that the dimension of quality influence the patient satisfaction so that it has to be kept and improved to keep the good services quality and improve patient satisfaction. Patient's response to physical condition and environment of healthy services from facilities, tools, and appearance have a big influence to patient satisfaction so that it always has to be improved.

Keywords ; professionalism, reliability, attitudes, accessibility, service recovery, servicecape and patient satisfaction

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|---------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| NOTA PEMBIMBING | ii |
| NOTA PEMBIMBING | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN KEASLIAN TESIS | iv |
| PERNYATAAN | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| ABSTRAK | viii |
| ABSTRACT | ix |
| DAFTAR ISI | x |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiv |
| BAB I. PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Perumusan Masalah | 7 |
| C. Tujuan Penelitian | 7 |
| D. Manfaat Penelitian | 8 |
| BAB II. TINJAUAN PUSTAKA | |
| A. Landasan Teori | 10 |
| B. Hasil Penelitian Terdahulu | 29 |

| | |
|---|----|
| C. Kerangka Penelitian (Pemikiran)..... | 33 |
| D. Hipotesis | 34 |
| BAB III. METODE PENELITIAN | |
| A. Sifat Penelitian..... | 40 |
| B. Populasi, Sampel dan Metode Pengambilan Sampel | 40 |
| C. Teknik Pengumpulan Data | 41 |
| D. Jenis dan Sumber Data | 41 |
| E. Definisi Operasional dan Metode Pengukuran..... | 42 |
| F. Instrumen Penelitian | 44 |
| G. Teknik Analisis Data | 44 |
| BAB IV. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN | |
| A. Deskripsi Responden | 50 |
| B. Uji Instrumen Penelitian..... | 53 |
| C. Uji Asumsi Klasik..... | 58 |
| D. Pengujian Hipotesis | 60 |
| E. Pembahasan | 65 |
| BAB V. PENUTUP | |
| A. Kesimpulan | 74 |
| B. Keterbatasan | 74 |
| C. Saran | 75 |
| DAFTAR PUSTAKA | |
| LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

| TABEL | Halaman |
|--|---------|
| IV.1. Jenis Kelamin Responden | 51 |
| IV.2. Tingkat Pendidikan Responden | 51 |
| IV.3. Pekerjaan Responden..... | 52 |
| IV.4. Uji Validitas Profesionalism (X_1) | 53 |
| IV.5. Uji Validitas Reliability (X_2) | 54 |
| IV.6. Uji Validitas Attitudes (X_3) | 54 |
| IV.7. Uji Validitas Accesebility (X_4)..... | 55 |
| IV.8. Uji Validitas Service Recovery (X_5) | 55 |
| IV.9. Uji Validitas Servicecape(X_6)..... | 56 |
| IV.10. Uji Validitas Kepuasan Pasien (Y) | 57 |
| IV.11. Hasil Uji Reliabilitas..... | 57 |
| IV.12. Hasil Uji Multikolinearitas | 58 |
| IV.13. Hasil Uji Heterokedastisitas..... | 59 |
| IV.14. Hasil Uji Normalitas..... | 60 |
| IV.15. Hasil Uji Regresi Linier Berganda..... | 61 |

DAFTAR GAMBAR

| GAMBAR | Halaman |
|--|---------|
| II.1. Konsep Kepuasan Pelanggan | 25 |
| II.2. Kerangka Konsep Penelitian | 33 |

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 KUESIONER
- Lampiran 2 HASIL TABULASI DATA
- Lampiran 3 PRINT OUT HASIL ANALISIS PROGRAM SPSS